



Synthèse enquête de satisfaction 2018

1/ Diffusion et retours

- Clients externes :

Nombre de réponses : 16 (9 en 2016) sur 79 clients contactés.

- Clients internes à VetAgro Sup

Nombre de réponses : 6 sur 9 cliniciens ou clients contactés.

Soit un taux de participation global de 25 % (contre 16% en 2016)

Le nombre de réponses au questionnaire est en progrès.

Une relance téléphonique a dû être effectuée pour augmenter le taux de réponses.

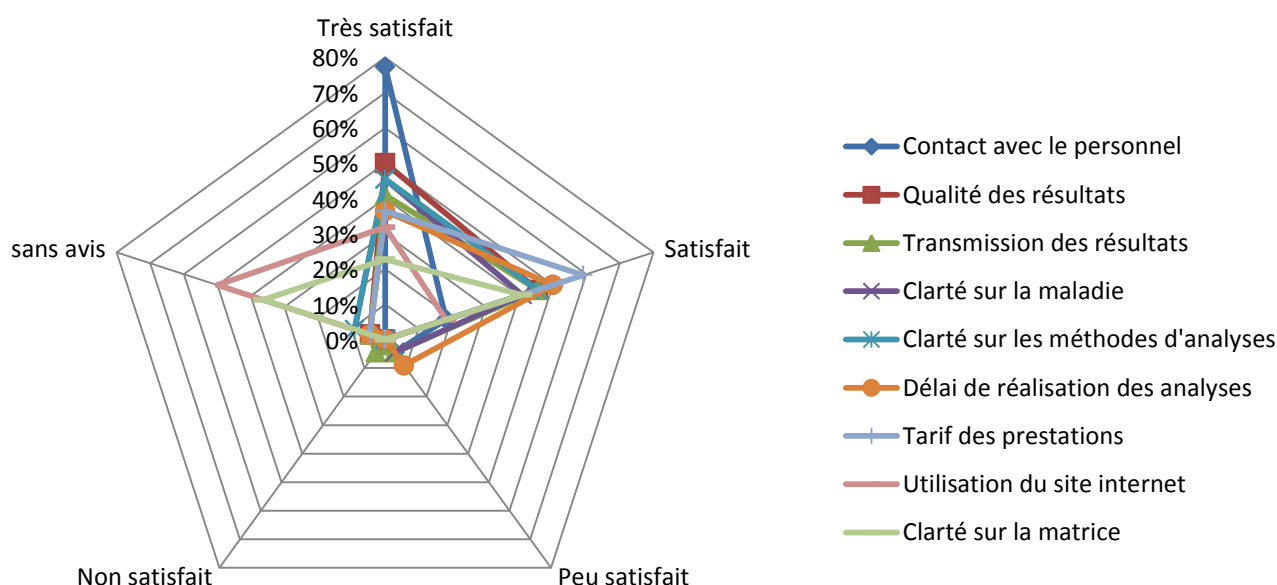
2/ Informations sur les participants

- 14 % des clients externes qui ont répondu sont des vétérinaires mixtes, 36 % sont des vétérinaires canins
- 36 % des réponses concernent des demandes d'analyses adressées au moins 1 fois par semaine
- 91 % des demandes d'analyses sont des analyses réglementaires et/ou de dépistage

3/Bilan de l'enquête

Le **taux de satisfaction global** (satisfaits + très satisfaits), tous critères confondus, **est de 81% (86% en 2016) et 96% en prenant en compte les seuls avis exprimés (ie les réponses « ne se prononcent pas » ont été exclues) (cf graphe ci-dessous)**

Graph 1- Taux de satisfaction pour chaque critère évalué



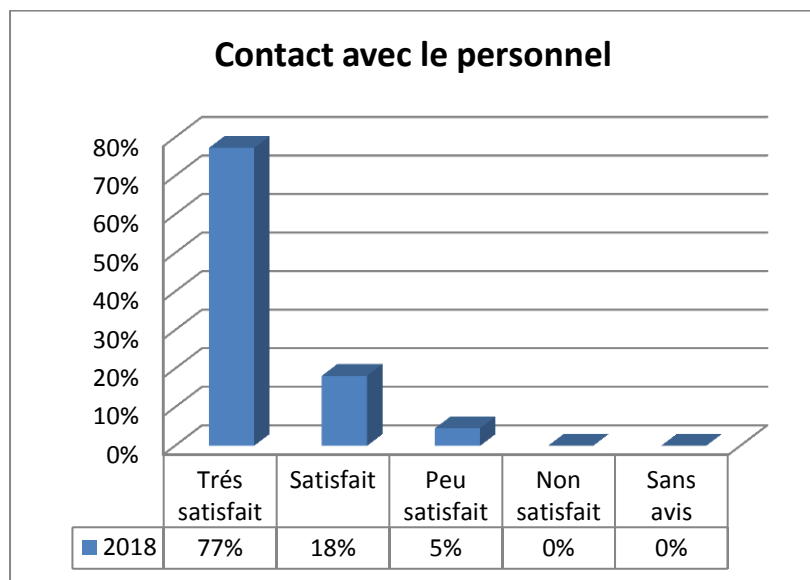
- 14 % des clients souhaitent l'élargissement du panel contre 33 % en 2016.
- 94 % souhaitent continuer à confier leurs prestations au LVD69



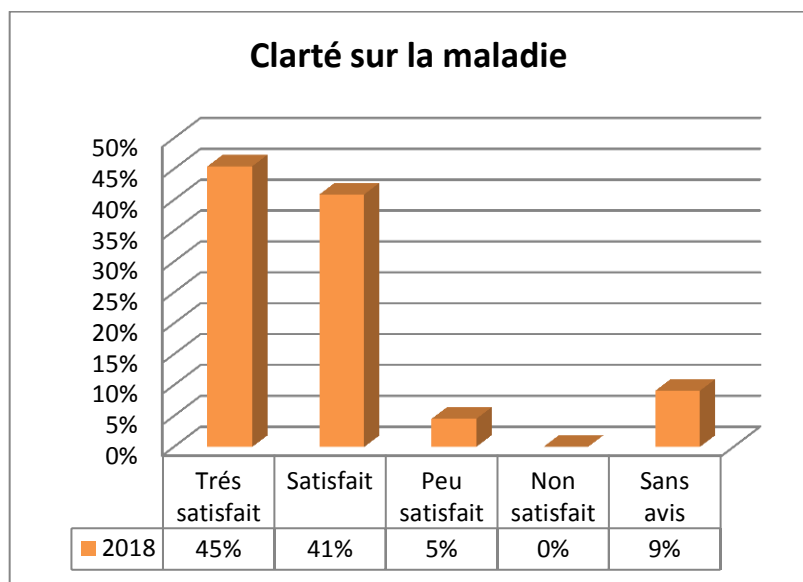
Synthèse enquête de satisfaction 2018



4/Détails par critère

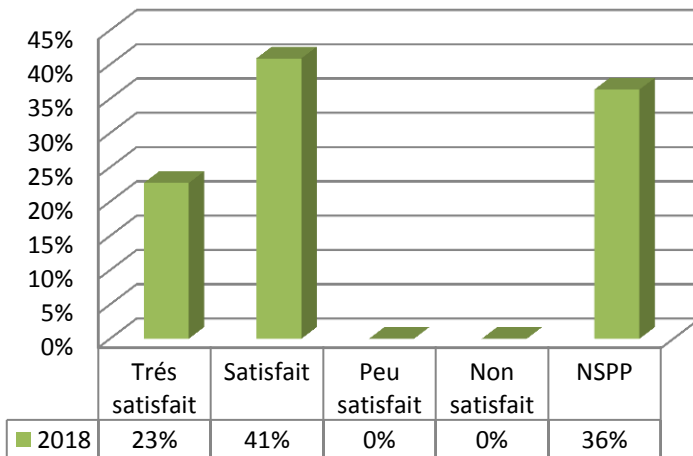


95 % très satisfaits et satisfaits



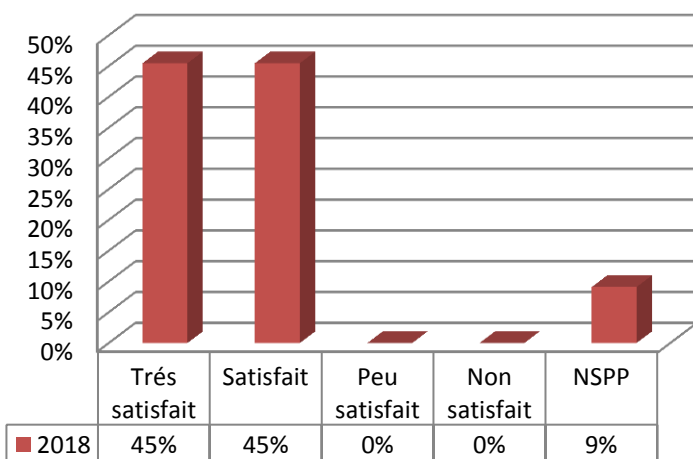
86% très satisfaits et satisfaits

Clarté sur la matrice



64% très satisfaits et satisfaits et 36 % ne se prononcent pas

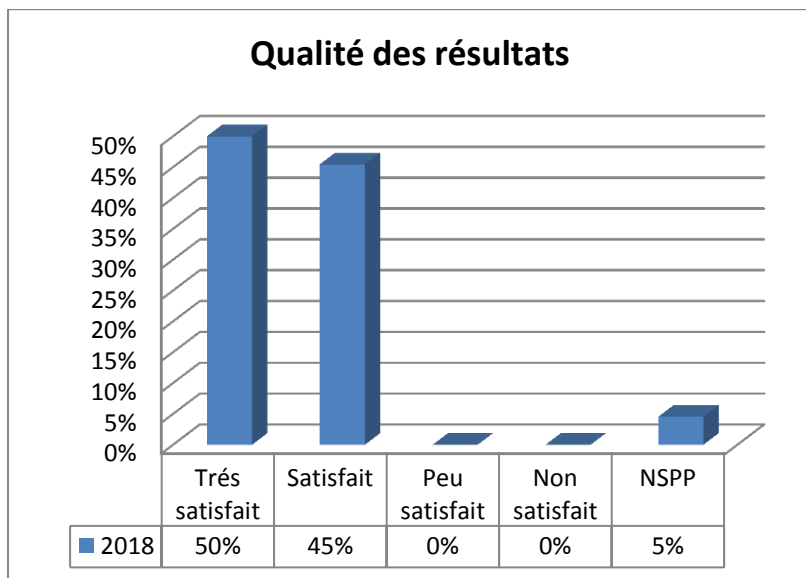
Clarté sur les méthodes d'analyse



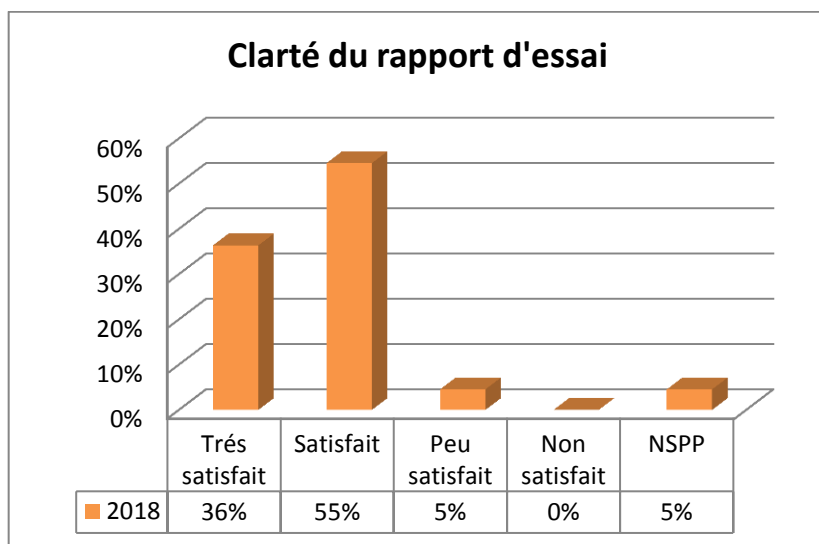
90% très satisfaits et satisfaits



Synthèse enquête de satisfaction 2018

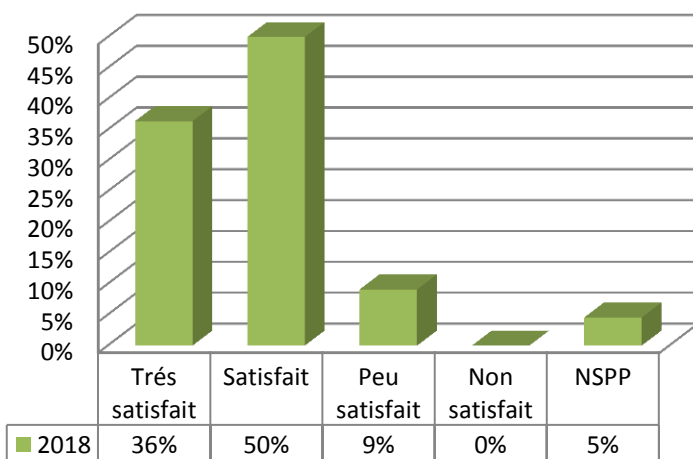


95 % très satisfaits et satisfaits



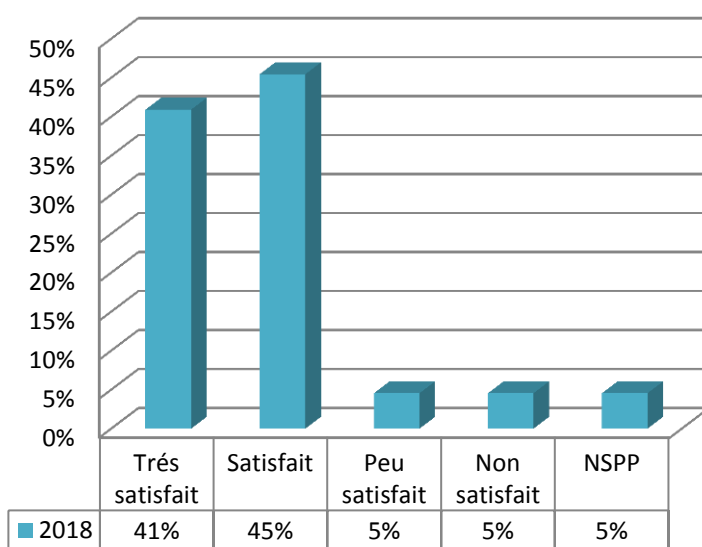
91 % très satisfaits et satisfaits

Délai de réalisation des analyses



86% très satisfaits et
satisfaits

Transmission des résultats



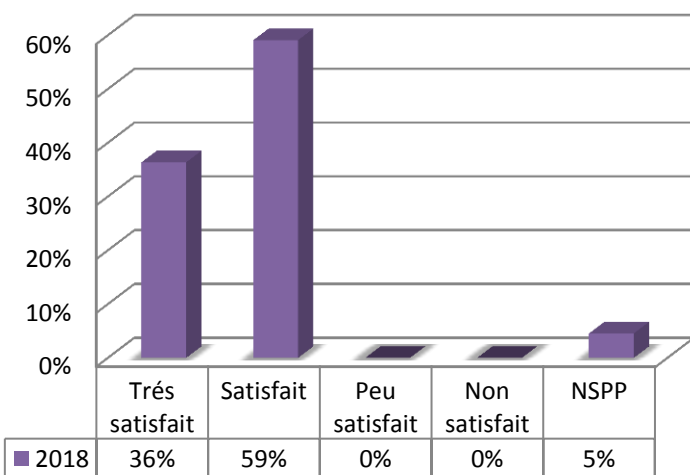
86% très satisfaits et
satisfaits



Synthèse enquête de satisfaction 2018

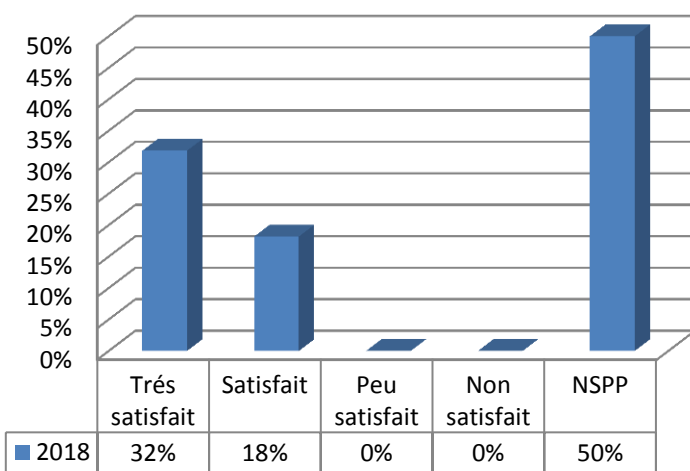


Tarif des prestations



95 % très satisfaits et satisfaits

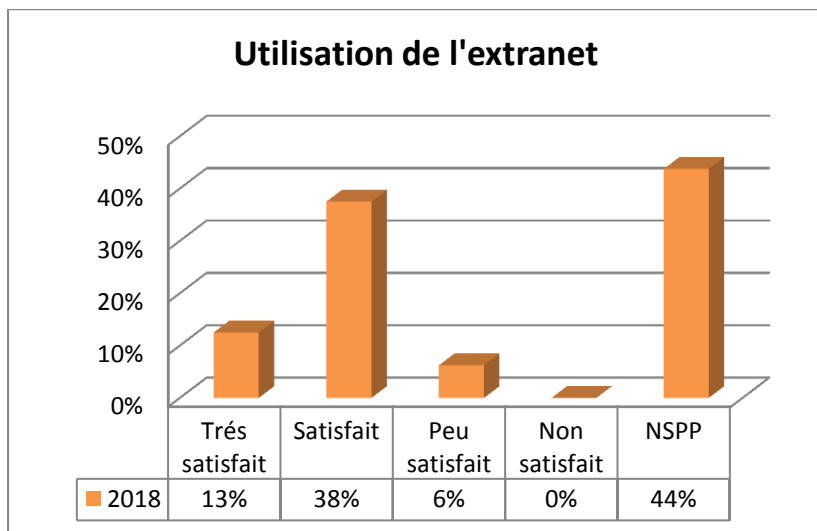
Utilisation du site internet



50% très satisfaits et satisfaits et 50 % ne se prononcent pas



Synthèse enquête de satisfaction 2018



51% très satisfaits et satisfaits et 44 % ne se prononcent pas

5/ Actions mises en place

- Mise en ligne des résultats de l'enquête,
- Le site Web de VetAgro Sup va être revu dans le courant de mars/avril 2019 pour augmenter la lisibilité des prestations du LVD,
- Maintenir les participations aux réunions avec les professionnels, GDS69, GTV départementaux, congrès professionnels...,
- Maintenir les contacts personnels avec les vétérinaires par la Direction du LVD69.

6/Conclusion :

Le taux global de satisfaction est de 81%.